

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH
MAKAN STAR STEAK DI KARANGANYAR**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

Sonny Febri Utomo
NIM. B 100 110 062

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH
MAKAN STAR STEAK DI KARANGANYAR**

Yang Disusun Oleh :

SONNY FEBRI UTOMO
B100110062

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, September 2015

Pembimbing



(Dra Wafiatun Mukharomah, M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Priyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SONNY FEBRI UTOMO
NIRM :
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PRODUK, PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN STAR
STEAK DI KARANGANYAR**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, September 2015

Yang membuat pernyataan

SONNY FEBRI UTOMO

MOTTO

“ Sejatinya hidup bukanlah tentang berbicara, tetapi bagaimana proses bekerja ”

K. Auliaur R.

"Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak."

Aldus Huxle

*"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh."*

Andrew Jackson

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah."

Thomas Alva Edison

PERSEMBAHAN



- Allah SWT, yang memberikan kemudahan, kesehatan, rezeki dan nikmatNya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini tanpa hambatan yang berarti.
- Rasulullah SAW. Semoga sholawat dan salam selalu gtercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, keluarga serta para sahabatnya.
 - Bapak Joko Wasono dan Ibu Tri Hastuti Isnaini derngan segala hormat dan baktiku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta dan pengorbanan, keikhlasan yang tiada pernah putus. Atas segala nasehat dan motivasi yang membuat saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
 - Untuk kakak dan adikku, Wastika Yanutami dan Sonya Febri Utami terima kasih atas doa dan dukungannya.
 - Untuk keluarga besarku terima kasih atas dorongannya.
 - Untuk Ibu Dra Wafiatun Mukharomah, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing menyusun skripsi ini.
 - Untuk teman-temanku dalam berkarya musik Pendy Bandot, Alldo, Novan, Deddy Komeng, Aggasi Tyo dan teman seperjuangan yang tak pernah lelah dalam memberikan support dalam proses perkuliahan ini.
 - Semua teman-temanku ASM Crew (Angka, Kevin, Satrio, Muad, Muaz, Rifki, Yudha, Wahyu N, Okky, Soing, Dhanu, Hendra, Mudir, Rahmad, Ardiansyah, Oyon, Ridha, Adelita, Anita, Novi, Yessy, Endah DR) yang selalu membantu dan memberikan support.

ABSTRAKSI

Penelitian ini memiliki tujuan yang menganalisis pengaruh variabel Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap keputusan pembelian dan mengetahui apakah Kualitas Produk mampu menjelaskan keputusan pembelian lebih baik bila dibandingkan Pelayanan, Harga dan Promosi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dianalisis dengan menggunakan software olah data SPSS for Windows versi 22. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling* melalui *metode accidental sampling*, dengan jumlah responden yang dipergunakan adalah 100 orang responden.

Hasil penelitian didapat baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri variabel Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Star Steak di Karanganyar. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel harga merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study has the objective to analyze the influence of variables Product Quality, Service, Price and Promotion of the purchasing decision and determine whether the product quality able to explain better purchasing decisions when compared Services, Price and Promotion.

This research is descriptive quantitative questionnaire as a data collection tool that is analyzed using data processing software SPSS for Windows version 22. The samples were carried out using non-probability sampling through accidental sampling method, the number of respondents used was 100 respondents.

The result is either jointly or individually variable Product Quality, Service, Price and Promotion on purchasing decisions at home eating Star Steak in Karanganyar. The survey results revealed that the price variable is a variable that gives the most influence on purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Service, Price, Promotion and Purchase Decision

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN STAR STEAK DI KARANGANYAR.** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setiawan, S.E.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dra Wafiatun Mukharomah, S.E.,M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran selama aku kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Dra Wafiatun Mukharomah, S.E.,M.M selaku Dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh keikhlasan dan kesabaran membantu penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberi bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu, Kakak, Adik dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa, serta membimbing dan mencurahkan kasih sayangnya terhadapku.
7. Teman-teman seangkatan terima kasih atas keceriaan dan kebahagiaan selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Surakarta, September 2015

Penulis

SONNY FEBRI UTOMO

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Skripsi.....	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Produk	7
B. Pelayanan	13

C. Harga	16
1. Tujuan Penetapan Harga.....	17
2. Faktor-Faktor Dalam Penetapan Harga	18
3. Strategi Penyesuaian Harga	19
4. Indikator Harga.....	21
D. Promosi.....	21
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
G. Hipotesis	26
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Metode Pengumpulan Sampel.....	31
D. Alat Pengukur Data	32
E. Metode Analisis.....	33
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden	41
B. Uji Instrumen Penelitian.....	44
C. Uji Asumsi Klasik	48
D. Uji Hipotesis	55
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
 BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	68

B. Keterbatasan Penelitian.....	69
C. Saran-saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN